

## Gestión Atención al Usuario

# Informe Encuestas de satisfacción de usuarios del Segundo Semestre

2020



El futuro  
es de todos

Mininterior

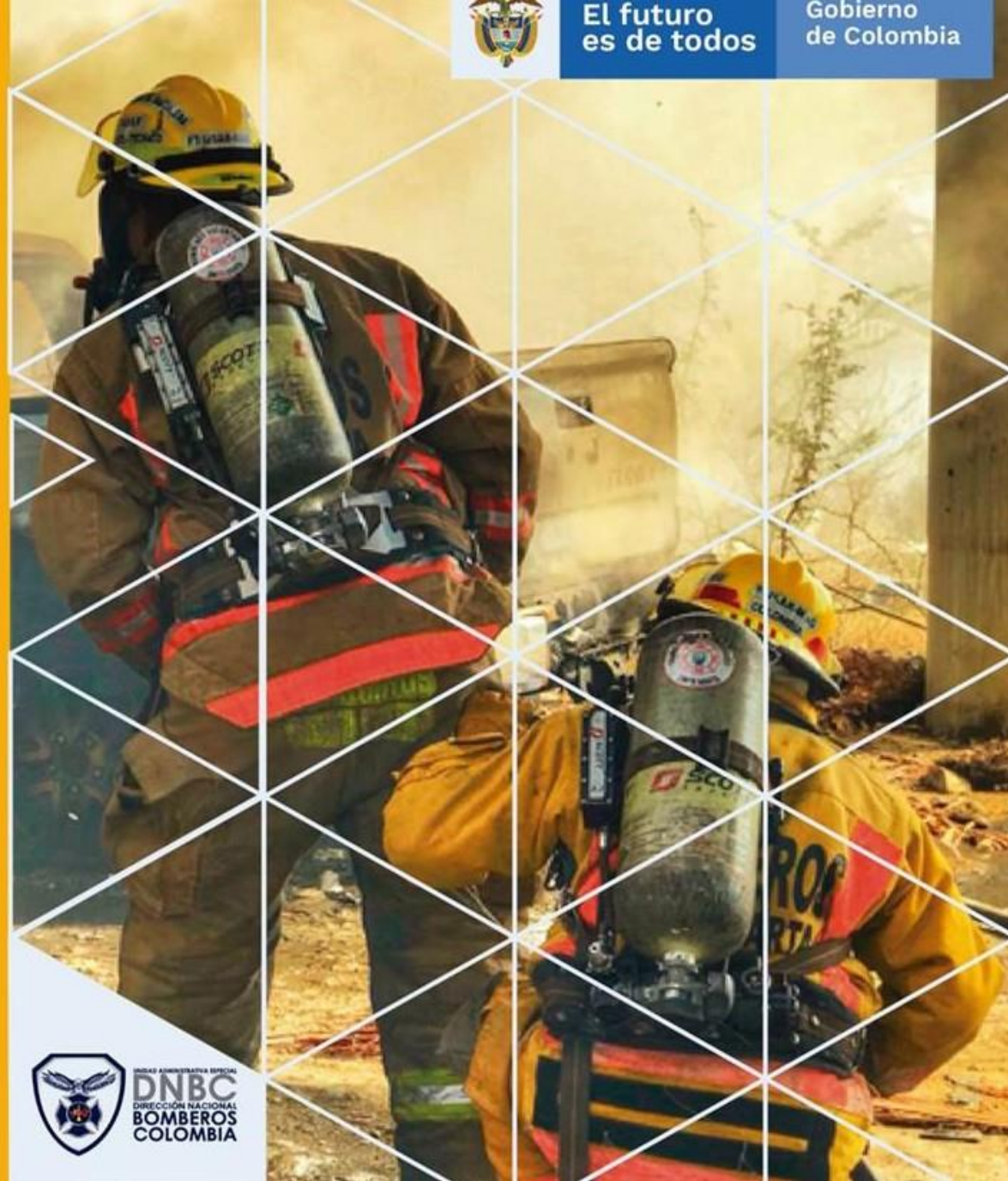


DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
**DNBC**  
DIRECCIÓN NACIONAL  
BOMBEROS  
COLOMBIA



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



# INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2020

La **Dirección Nacional de Bomberos de Colombia** considera como eje importante en el desarrollo de sus funciones, brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios que sea capaz de responder a sus necesidades, expectativas e intereses.

En este sentido, y en aras de fortalecer nuestra Entidad en el tema de atención, se aplicó la encuesta de satisfacción con el fin de evaluar y analizar el grado de satisfacción frente a la prestación del servicio al usuario e implementar acciones de mejora de ser necesario.

## 1. GENERALIDADES

### 1.1 OBJETIVO DE LA ENCUESTA

- Analizar el grado de satisfacción frente a la la calidad de la prestación del servicio de la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia, con el propósito de implementar acciones para la optimización de los canales de atención al usuario y propender la satisfacción de los mismos.

### 1.2 FECHA DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

- Meses de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre de 2020.

### 1.3 DISEÑO MUESTRAL.

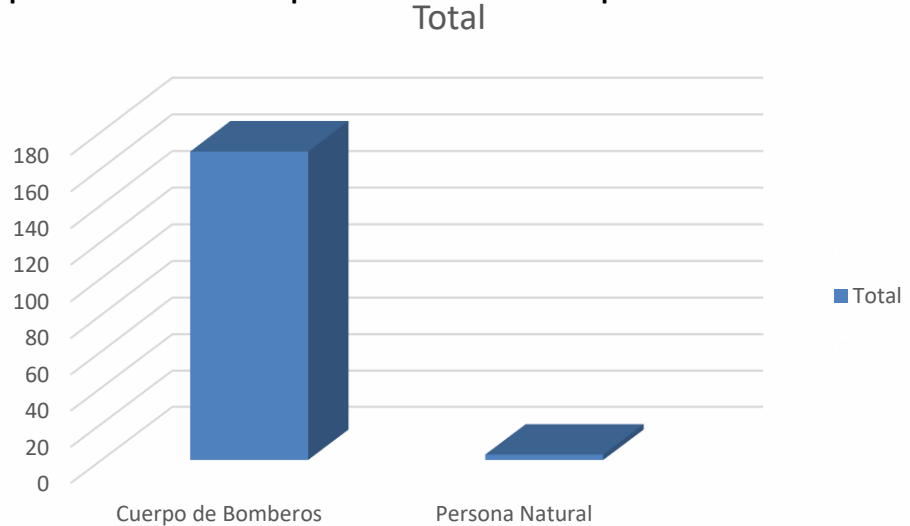
- *Universo:* Persona natural, jurídica, Cuerpos de Bomberos y Entidades Públicas.
- *Representatividad:* Para las encuestas es el 100% de los usuarios y están incluidos en el Marco Muestral de la prestación del servicio o entrega de productos generados.

## INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2020

*Tamaño de la Muestra:* la muestra representativa que se utilizó para la aplicación de la encuesta de satisfacción es conformada por: los usuarios que acceden a los servicios de la DNBC los cuales son: Cuerpos de Bomberos entre ellos se encuentran los oficiales, voluntarios y aeronáuticos, entidades publicas, persona natural y persona jurídica que accedieron a los servicios a través del chat virtual, correo electrónico, atención telefónica y presencial.

Al no tener una base de datos sobre el universo total, se atendieron 825 usuarios de los cuales solo 172 diligenciaron el formulario, se realizó a un número representativo superior al 3% del promedio mensual atendidos por los distintos canales.

Tipo de usuario	No	%
Cuerpo de Bomberos	169	98%
Persona natural	3	2%
<b>Total general</b>	<b>172</b>	<b>100%</b>



## INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2020

### 1.4 MÉTODO DE EVALUACIÓN:

Según el Plan Estratégico Institucional y con el propósito de establecer un porcentaje de aceptación, para la implementación de acciones de mejora, se establece:

- I. El nivel de favorabilidad igual o superior al 80% ( $\% \text{ Muy Bueno} + \% \text{ Bueno} \geq 80\%$ ), no se implementa plan de acción, y será decisión de la Dirección y Subdirección estratégica y de coordinación bomberil, implementar planes de mejora para aquellas variables cuyo resultado de evaluación este por encima del 80%.
- II. Si el resultado de la adición ( $\% \text{ Muy Bueno} + \% \text{ Bueno} < 80\%$ ) es inferior al 80%, es necesario generar planes de acción encaminados a mejorar la calidad en la prestación de los servicios y/o productos según la variable calificada.

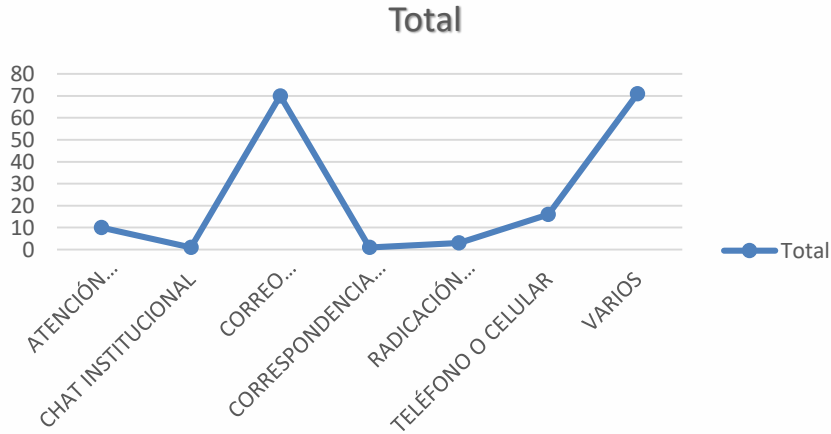
# INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2020

## 2. RESULTADOS

### 2.1 CANALES DE ATENCIÓN MÁS FRECUENTES

La **Dirección Nacional de Bomberos de Colombia** en procura de articular las acciones institucionales con la población interesada en el servicio público esencial de Bomberos, adelantó un previo análisis de los canales más utilizados en el periodo evaluado, por ello estableció diferentes canales de atención que se acondicionan a las necesidades y posibilidades de los usuarios.

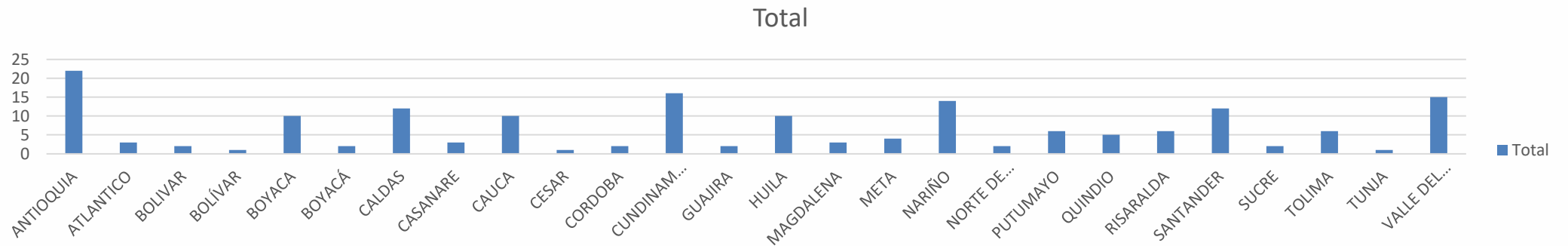
En la siguiente grafica se indica cuales son los canales utilizados más frecuentes para La solicitud peticiones.



Etiquetas de fila	Cuenta de SELECCIONE EL (LOS) CANAL(ES) DE CONTACTO UTILIZADO (S)	%
Atención Presencial	10	5,81%
Chat Institucional	1	0,58%
Correo Electrónico	70	40,70%
Correspondencia Certificada	1	0,58%
Radicación Personalizada	3	1,74%
Teléfono O Celular	16	9,30%
Varios	71	41,28%
<b>Total General</b>	<b>172</b>	<b>100,00%</b>

# INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2020

## 2.2 ENCUESTAS DILIGENCIADAS POR DEPARTAMENTO



De la anterior gráfica podemos concluir que los Departamentos de Antioquia, Boyacá, Caldas, Cauca, Cundinamarca, Huila, Nariño, Santander y Valle del Cauca fueron los que más se acercaron a la Entidad, solicitando información en materia Bomberil, mediante los distintos canales de atención los cuales son: Atención presencial, Chat institucional, Correo Electrónico, Correspondencia Certificada, Radicación personalizada, Teléfono Celular o Varios que son los canales con los que cuenta la Dirección, Tel 555-79-26, línea móvil 3102414387, Chat institucional y atención presencial personalizada.

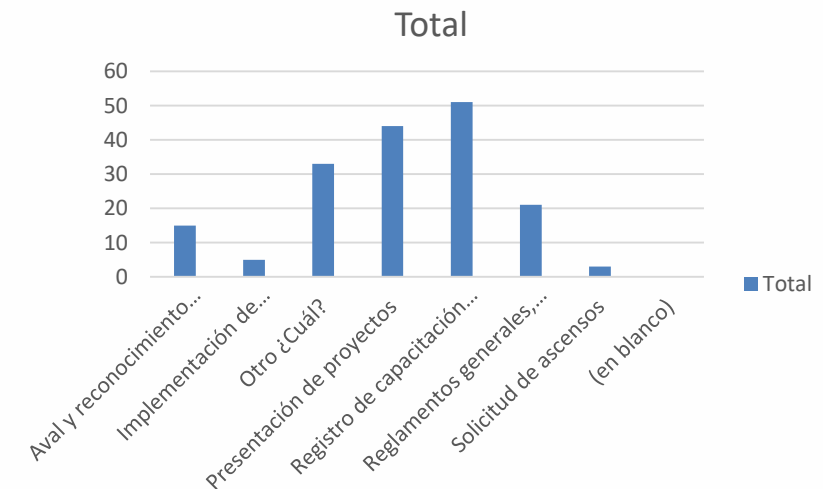
Adicional a estos canales, la Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil brindó atención presencial en los diferentes espacios de socialización de la normatividad y de la actividad bomberil de conformidad con la planeación establecida.

## INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2020

### 2.3 TEMAS DE ASESORÍA

La Subdirección Estratégica y de Coordinación Bomberil, de conformidad con la misión de la Entidad, adelantó permanente interacción con los diferentes cuerpos operativos bomberiles, entes gubernamentales, territoriales, personas jurídicas y ciudadanía en general, orientando del quehacer institucional de la Dirección Nacional de Bomberos, para la debida prestación del servicio público esencial en especial. Esta estrategia ha arrojado como resultado una dinámica con las regiones e instituciones, posibilitando el fortalecimiento en materia operativa, normativa, administrativa de nuestros usuarios, forjando así, la cultura para la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos.

Etiquetas de fila	Cuenta de El servicio que solicitó:	%
Aval y reconocimiento de instructores	15	8,72%
Implementación de planes, programas y estrategias	5	2,91%
Otro ¿Cuál?	33	19,19%
Presentación de proyectos	44	25,58%
Registro de capacitación bomberil	51	29,65%
Reglamentos generales, técnicos, administrativos y operativos de la actividad bomberil.	21	12,21%
Solicitud de ascensos	3	1,74%
Total general	172	100,00%



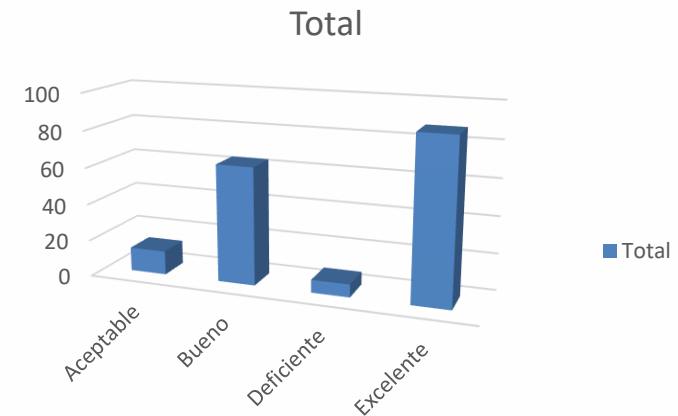
# INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

## 2.4 SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL USUARIO

La herramienta que se aplicó comprendía de 7 preguntas cerradas, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

### DESEMPEÑO DEL CANAL DEL CONTACTO QUE UTILIZÓ

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Cómo califica el desempeño del canal de contacto que utilizó?	%
Aceptable	13	7,56%
Bueno	64	37,21%
Deficiente	7	4,07%
Excelente	88	51,16%
Total general	172	100,00%

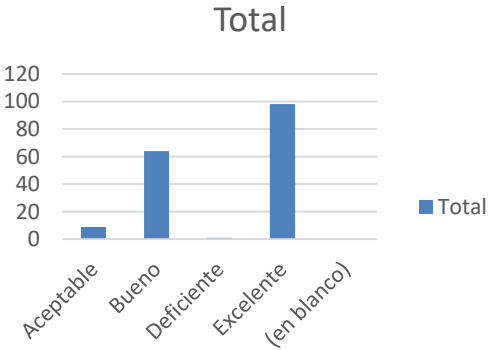




# INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

## CORDIALIDAD Y DISPOSICIÓN DEL SERVIDOR

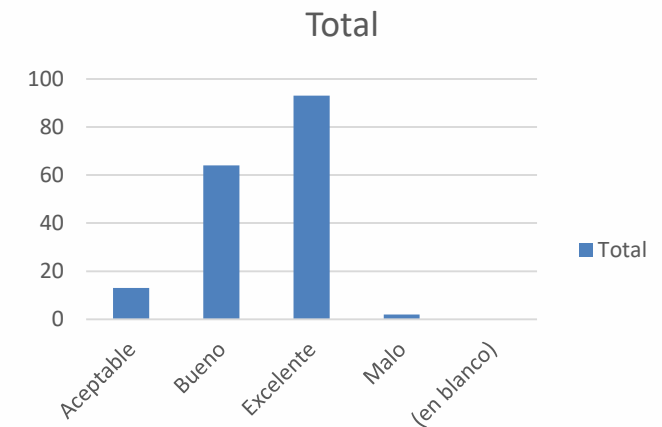
Etiquetas de fila	Cuenta de Cordialidad y disposición del servidor	%
Aceptable	9	5,23%
Bueno	64	37,21%
Deficiente	1	0,58%
Excelente	98	56,98%
Total general	172	100,00%



# INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

## DISPONIBILIDAD DEL SERVIDOR PARA AYUDAR A RESPONDER DUDAS INQUIETUDES O SOLICITUDES

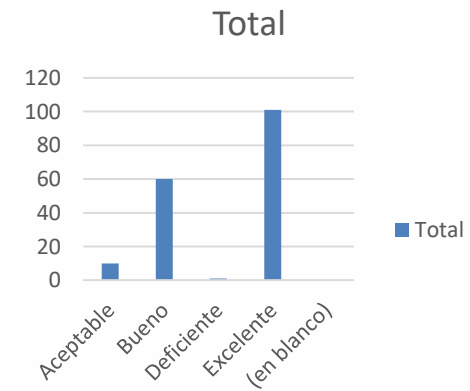
Etiquetas de fila	Cuenta de La disponibilidad del servidor para ayudarle a responder sus dudas, inquietudes o solicitudes	%
Aceptable	13	7,56%
Bueno	64	37,21%
Excelente	93	54,07%
Malo	2	1,16%
(en blanco)		
Total general	172	100,00%



# INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

## CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA

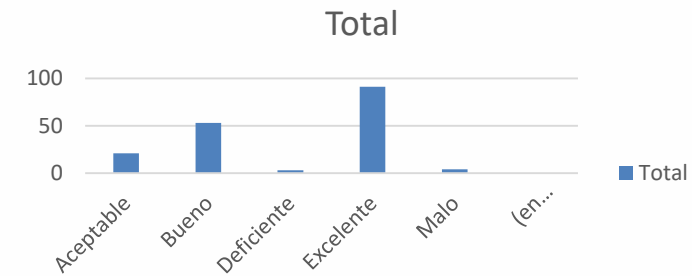
Etiquetas de fila	Cuenta de El conocimiento y dominio del tema	%
Aceptable	10	5,81%
Bueno	60	34,88%
Deficiente	1	0,58%
Excelente	101	58,72%
Total general	172	100,00%



# INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2020

## CALIDAD DE RESPUESTA

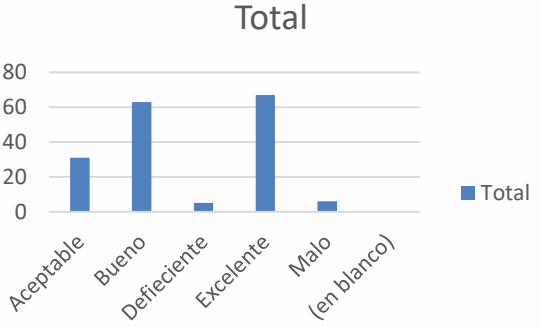
Etiquetas de fila	Cuenta de La calidad de la respuesta a su solicitud	%
Aceptable	21	12,21%
Bueno	53	30,81%
Deficiente	3	1,74%
Excelente	91	52,91%
Malo	4	2,08%
Total general	172	99,76%



# INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2020

## TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCION O RESPUESTA

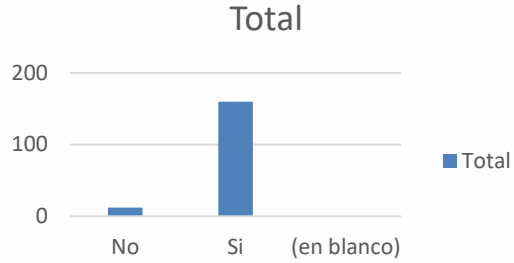
Etiquetas de fila	Cuenta de Tiempo de espera para atención o respuesta	%
Aceptable	31	18,02%
Bueno	63	36,63%
Deficiente	5	2,91%
Excelente	67	38,95%
Malo	6	3,49%
Total general	172	100,00%



# INFORME ENCUESTA SATISFACCIÓN AL USUARIO SEGUNDO SEMESTRE 2020

LA INFORMACIÓN ENTREGADA ES  
 CONSISTENTE CON LA  
 INFORMACIÓN SOLICITADA

Etiquetas de fila	Cuenta de 4. La información entregada es consistente con la información solicitada.	%
No	12	6,98%
Si	160	93,02%
Total general	172	100,00%



## ANALISIS DE RESULTADO OBTENIDO

Teniendo en cuenta las preguntas de satisfacción de servicio podemos concluir que:

- Sobre la calidad respuesta a las solicitudes el 52,91% (91) indicó como excelente, 63,08% (3) bueno
- Sobre el tiempo de espera para la atención 38,95% (67) calificaron como excelente, 36,63% (63) bueno.

Por lo anterior, se sugiere socializar a los funcionarios y contratistas el formato que deben diligenciar los usuarios para la calificación de la atención para tener una amplia información sobre la calidad de los servicios

- Se realiza informe semestral ya que, el tamaño de la muestra mensual no es significativo para poder analizar la información.
- Es preciso implementar al interior de la Entidad, el mecanismo tendiente a obtener por parte de los grupos de valor la evaluación a través del canal escrito y virtual.
- Por otra parte, se requiere incentivar a los usuarios para que califiquen el servicio prestado a través de la herramienta disponible para el efecto, virtual y presencial.
- Por ultimo, se realizará socialización nuevamente de la herramienta para que se tenga en cuenta y se aplique en la siguiente vigencia de 2020.

## ANÁLISIS DE RESULTADO OBTENIDO

De acuerdo con los datos relacionados en la gráfica, se puede analizar, según el método de evaluación lo siguiente:

- Respecto a la cordialidad y disposición del servidor, un 56,98 % (11) calificaron como excelente, un 37,21% (2) como Bueno, es decir, el protocolo establecido por la gestión de atención al ciudadano para brindar un servicio de calidad, ha cumplido los estándares establecidos pero no sin antes recordar que es necesario solicitar al ciudadano llenar la encuesta de satisfacción
- La calificación registrada para la percepción respecto a la disponibilidad del servidor para ayudarlo a responder las dudas, inquietudes o solicitudes es excelente, 54,07% (93), un 37,21% (64) como Bueno, es decir, el protocolo establecido por la gestión de atención al ciudadano para brindar un servicio de calidad, ha cumplido los estándares establecidos, no sin antes recordar que es necesario solicitar al ciudadano llenar la encuesta de satisfacción.
- Se evidenció que el conocimiento y dominio del tema un 58,72 % (101) calificaron como excelente, el 34,88% (60) como, es decir, el protocolo establecido por la gestión de atención al ciudadano para brindar un servicio de calidad, no ha cumplido los estándares establecidos.



UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
**DNBC**  
DIRECCION NACIONAL  
**BOMBEROS**  
**COLOMBIA**

[bomberos.mininterior.gov.co](http://bomberos.mininterior.gov.co)



Bomberos comprometidos por Colombia

Bogotá, C.C. · Colombia · Sur América

Sede P1 Incipit

Avenida Comrero 30 No. 85A - 31/47

Atención al Ciudadano

E-mail: [atencionciudadano@dnbc.gov.co](mailto:atencionciudadano@dnbc.gov.co)

Tels: 2571281/2571263/2571275 .

Celular: 310241 4387